

**PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI DAN PENGAWASAN
ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga)**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2017

**PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI DAN PENGAWASAN
ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi –Strata 1



NAMA : SITI MARPUAH

NIM : 041302503125122

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Marpuah

NIM : 041302503125122

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi adalah murni hasil karya sendiri. Isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2017



Siti Marpuah
NIM : 041302503125122

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SITI MARPUAH
NIM : 041302503125122
JURUSAN : AKUNTANSI
KONSENTRASI : PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI DAN
PENGAWASAN ACCOUNT REPRESENTATIVE
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Di RPP Pratama Jakarta Kebayoran
Baru Tiga)

TANGGAL UJIAN : 22 Agustus 2017

Jakarta, Juli 2017

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Tagor Sidauruk, SE., M.Si)

(Tiolina Evi N.P., SE., Ak., MM)

Dekan

Ketua Jurusan



(Adolpino Naingotom, SE., M.Ak)



(Nur Anissa, SE., M.Si., Ak., CA)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI DAN PENGAWASAN
ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga)



Anggota Penguji

(Tagor Sidauruk, SE., M.Si)

Anggota Penguji

(Jahornin Simarnata, SE., Ak., M., Ak)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, shalawat serta salam kepada nabi Muhammad SAW sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN, KONSULTASI DAN PENGAWASAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Yusriani Sapta Dewi, M.Si selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Bapak Adolpino Nainggolan, SE. M. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Nur Anissa, SE.,M.Si.,Ak.CA selaku Ketua jurusan Akuntansi
4. Ibu Tiolina Evi N.P.,SE.,Ak.,MM selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Tagor Sidauruk, SE., M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan Skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi beserta Staff TU Universitas Satya Negara Indonesia yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti selama masa perkuliahan.
 7. Pimpinan dan Pegawai KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga, yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penyelesaian penulisan Skripsi.
 8. Ayah, Ibu, Kakak Djulio, Adik Fia dan Adik Bendi tercinta yang senantiasa selalu memberikan doa, nasihat, dukungan dan serta support dalam penyusunan Skripsi.
 9. Untuk semua teman-teman seperjuangan di Universitas Satya Negara Indonesia terutama Devia, Nisa, Sake, Nia, Dewi, dan Yuli, serta semua pihak perpustakaan terima kasih atas doa dan supportnya.
- Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, dengan senang hati peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi in. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ibi bermanfaat bagi kita khususnya dan bagi dunia pendidikan pada umumnya.

Jakarta, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

The purpose of this study is to determine the influence of service, consultation and supervision account representative of taxpayer compliance partially and simultaneously.

The method used in this study is the method of Purposive Sampling with the number of samples obtained as many as 98 samples. Data processing using SPSS version 23.0. Population and sample in this research is taxpayer body registered in Tax Office Pratama Kebayoran Baru Tiga. The data used in this study is categorized as primary data. Data were collected through questionnaires.

The results of this study partially indicate that the service account representative positively influence taxpayer compliance, consulting account representative positive effect on taxpayer compliance and supervision account representative have a positive effect on taxpayer compliance. Simultaneously service, consultation and supervision of account representative jointly have a positive effect on taxpayer compliance. While Adjusted R Square service, consultation and supervision account representative affect taxpayer compliance of 53%, the remaining 47% influenced by other variables not tested in this study.

Keywords: Service, Consultation, Supervision of Account Representative and Taxpayer Compliance

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan, konsultasi dan pengawasan acccount representative terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial dan simultan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Purposive Sampling dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 98 sampel. Pengolahan data menggunakan Program SPSS versi 23.0. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga Jakarta Selatan. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikategorikan sebagai data primer. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa pelayanan acccount representative berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, konsultasi acccount representative berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengawasan acccount representative berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan pelayanan, konsultasi dan pengawasan acccount representative secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan secara Adjusted R Square pelayanan, konsultasi dan pengawasan acccount representative berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 53%, sisanya 47% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan, Konsultasi, Pengawasan Acccount Representative dan Kepatuhan Wajib Pajak

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PERNYATAAN SENDIRI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRACT | vi |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 2.2 Perumusan Masalah | 5 |
| 2.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Tinjauan Dasar Perpajakan | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Pajak | 8 |
| 2.1.2 Fungsi Pajak | 9 |
| 2.1.3 Jenis Pajak | 10 |
| 2.1.4 Syarat Pemungutan Pajak | 12 |
| 2.1.5 Tatacara Perhitungan dalam Pemungutan Pajak | 13 |
| 2.1.6 Wajib Pajak, Kewajiban dan Hak Wajib Pajak | 16 |
| 2.1.7 Wajib Pajak Badan | 18 |

| | | |
|----------------|--|----|
| 2.1.8 | Pajak Penghasilan | 19 |
| 2.1.8 | Pajak Penghasilan Badan | 19 |
| 2.2` | Kepatuhan Wajib Pajak | 19 |
| 2.2.1 | Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak | 21 |
| 2.2.2 | Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak | 23 |
| 2.2.3 | Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak | 24 |
| 2.3 | Account Representative | 25 |
| 2.3.1 | Pengertian Account Representative | 25 |
| 2.3.2 | Tugas dan Fungsi Account Representative | 26 |
| 2.4 | Pelayanan | 28 |
| 2.5 | Konsultasi Account Representative | 29 |
| 2.6 | Pengawasan Account Representative | 30 |
| 2.7 | Penelitian Terdahulu | 31 |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 | Gambaran Umum | 34 |
| 3.1.2 | Sejarah Singkat KPP Jakarta Kebayoran Baru Tiga | 34 |
| 3.1.2 | Visi, Misi, dan Tupoksi KPP Jakarta Kebayoran Baru Tiga | 35 |
| 3.1.3 | Wilayah Kerja KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga..... | 36 |
| 3.1.4 | Struktur Organisasi KPP Jakarta Kebayoran Baru Tiga..... | 37 |
| 3.2 | Metodologi Penelitian | 39 |
| 3.2.1 | Waktu Penelitian | 39 |
| 3.2.2 | Tempat Penelitian | 39 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| 3.3 | Desain Penelitian | 39 |
| 3.4 | Hipotesis | 39 |
| 3.5 | Variabel dan Skala Pengukuran | 41 |
| 3.5.1 | Variabel | 41 |
| 3.5.2 | Skala Pengukuran | 41 |
| 3.6 | Metode Pengumpulan Data | 43 |
| 3.6.1 | Metode Pengumpulan Data | 43 |
| 3.6.2 | Teknik Pengumpulan Data | 44 |
| 3.6.3 | Instrumen Penelitian | 44 |
| 3.7 | Jenis Data | 44 |
| 3.8 | Populasi dan Sampel | 45 |
| 3.8.1 | Populasi | 45 |
| 3.8.2 | Sampel | 45 |
| 3.9 | Metode Analisis Data | 46 |
| 3.9.1 | Uji Kualitas Data | 46 |
| 3.9.2 | Uji Asumsi Klasik | 48 |
| 3.9.3 | Uji Regresi Berganda | 49 |
| 3.9.4 | Uji Hipotesis | 50 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 51 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 53 |
| 4.2 | Uji Kualitas Data | 56 |
| 4.2.1 | Uji Validitas | 56 |
| 4.2.2 | Uji Reabilitas | 59 |
| 4.2.3 | Transformasi Data ordinal ke Interval | 61 |
| 4.3 | Uji Asumsi Klasik | 61 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.3.1 | Uji Normalitas | 62 |
| 4.3.2 | Uji Multikolinieritas | 63 |
| 4.3.3 | Uji Heteroskedastisitas | 64 |
| 4.4 | Uji Regresi Berganda | 65 |
| 4.5 | Uji Hipotesis | 67 |
| 4.5.1 | Uji Hipotesis Secara Parsial (t-test) | 67 |
| 4.5.2 | Uji Hipotesis Secara Simultan (F-test) | 70 |
| 4.5.3 | Koefisien Determinasi | 71 |
| 4.6 | Pembahasan | 72 |
| 4.6.1 | Pengaruh Pelayanan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 72 |
| 4.6.2 | Pengaruh Konsultasi Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 72 |
| 4.6.3 | Pengaruh Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 73 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 75 |
| 5.1 | Kesimpulan | 75 |
| 5.2 | Saran | 76 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| | LAMPIRAN | 80 |
| | DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 93 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1 | : Penelitian Terdahulu | 31 |
| Tabel 3.1 | : Operasional Variabel Penelitian | 42 |
| Tabel 4.1 | : Data Hasil Distribusi Penelitian | 53 |
| Tabel 4.2 | : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 54 |
| Tabel 4.3 | : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 54 |
| Tabel 4.4 | : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 55 |
| Tabel 4.5 | : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 56 |
| Tabel 4.6 | : Hasil Uji Validitas Pelayanan Account Representative (X1) .. | 57 |
| Tabel 4.7 | : Hasil Uji Validitas Konsultasi Account Representative (X2) .. | 57 |
| Tabel 4.8 | : Hasil Uji Validitas Pengawasan Account Representative (X3) | 58 |
| Tabel 4.8 | : Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)..... | 58 |
| Tabel 4.10 | : Hasil Uji Reabilitas Pelayanan Account Representative (X1). | 59 |
| Tabel 4.11 | : Hasil Uji Reabilitas Konsultasi Account Representative (X2) | 60 |
| Tabel 4.12 | : Hasil Uji Reabilitas Pengawasan Account Representative (X3) | 60 |
| Tabel 4.13 | : Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)..... | 61 |
| Tabel 4.14 | : Hasil Uji Normalitas | 62 |
| Tabel 4.15 | : Hasil Uji Multikolinieritas | 63 |
| Tabel 4.16 | : Hasil Uji Regresi Berganda | 65 |
| Tabel 4.17 | : Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (t-Test) | 68 |
| Tabel 4.18 | : Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (F-Test) | 70 |
| Tabel 4.19 | : Hasil Uji Koefisien Determinasi | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 : Struktur Organisasi | 38 |
| Gambar 3.2 : Kerangka Pemikiran Penelitian | 40 |
| Gambar 4.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas | 64 |

